

TESIS - PM 0923150

**PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN PADA
BISNIS RESTORAN MENGGUNAKAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT*
(STUDI KASUS DI RESTORAN FUSION SURABAYA)**

DANIEL EKAPUTRA
9112201405

DOSEN PEMBIMBING
Prof. Dr. Ir. Moses Laksono Singgih, MSc, MRegSc

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
BIDANG KEAHLIAN MANAJEMEN INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2014**



TESIS - PM 0923150

**INCREASING CUSTOMER SATISFACTION IN
RESTAURANT BUSINESSES USING QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT
(A CASE STUDY AT FUSION RESTAURANT
SURABAYA)**

DANIEL EKAPUTRA
9112201405

SUPERVISOR
Prof. Dr. Ir. Moses Laksono Singgih, MSc, MRegSc

**MASTER PROGRAMME OF TECHNOLOGY MANAGEMENT
INDUSTRIAL MANAGEMENT
POST GRADUATE PROGRAMME
SEPULUH NOPEMBER INSTITUTE OF TECHNOLOGY
SURABAYA
2014**

PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS RESTORAN MENGUNAKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (STUDI KASUS DI RESTORAN FUSION SURABAYA)

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Manajemen Teknologi (M.MT)
di
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

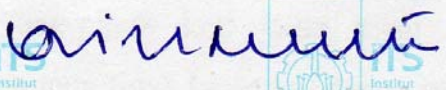
DANIEL EKAPUTRA
NRP. 9112201405

Tanggal Ujian : 24 Juli 2014
Periode Wisuda : September 2014


Disetujui oleh :


1. **Prof. Dr. Ir. Moses Laksono Singgih , MSc, MRegSc**
NIP. 195908171987031002

(Pembimbing)



2. **Prof. Dr. Ir. Udisubakti Ciptomulyono, MEngSc**
NIP. 195903181987011001

(Penguji)


3. **Dr. Ir. Bambang Syairudin, MT**
NIP. 196310081990021001

(Penguji)

Direktur Program Pascasarjana,


Prof. Dr. Ir. Adi Soeprijanto, M.T.
NIP. 19640405 199002 1 001



**PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS
RESTORAN MENGGUNAKAN *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT*
(STUDI KASUS DI RESTORAN FUSION SURABAYA)**

Nama mahasiswa : Daniel Ekaputra
NRP : 9112201405
Pembimbing : Prof. Dr. Ir. Moses L. Singgih, MSc, MRegSc

ABSTRAK

Persaingan antar industri adalah hal yang sering ditemui dalam dunia bisnis, termasuk bisnis restoran. Untuk dapat mengimbangi persaingan yang semakin ketat, banyak restoran yang menerapkan berbagai strategi agar konsumen merasa puas.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada bisnis restoran adalah faktor jasa. Faktor ini berkaitan dengan pelayanan yang diterima konsumen saat berkunjung ke restoran. Dengan melakukan perubahan pada faktor ini, maka tingkat kepuasan konsumen juga akan berubah.

Akan tetapi, dalam sebuah faktor perubahan, terdapat banyak kriteria perubahan yang dapat diubah. Setiap perubahan yang dilakukan akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Sebagai contoh, perubahan dalam faktor jasa dapat dilakukan dengan cara menambah jumlah karyawan, melakukan pelatihan pada karyawan dan lain-lain. Perubahan yang dilakukan pada kriteria perubahan yang tidak signifikan akan memberikan kontribusi yang kurang pada kepuasan konsumen.

Setiap kriteria perubahan yang mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut dapat dipenuhi dengan memberi respon teknis yang berbeda. Karena jumlah respon teknis yang ada sangat banyak, maka pihak restoran perlu mengetahui peringkat dari respon teknis yang hendak dilakukan sehingga dapat menentukan urutan dalam pemenuhan kriteria tersebut. Penentuan peringkat respon teknis ini dapat dicapai dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Setelah penelitian dilakukan, maka prioritas respon teknis yang harus dilakukan secara berturut-turut berdasarkan bobot dari *House of Quality* yang telah dibuat adalah melakukan pelatihan terhadap tenaga kerja, membuat standar pelayanan dan mempekerjakan tenaga kerja yang ahli. Akan tetapi, respon teknis mempekerjakan tenaga kerja yang ahli tidak direkomendasikan untuk dilakukan karena memiliki kerugian yang lebih banyak daripada keuntungan yang dihasilkan.

Kata kunci: kepuasan konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, *Quality Function Deployment*

Halaman ini sengaja dikosongkan

**INCREASING CUSTOMER SATISFACTION IN
RESTAURANT BUSINESSES USING QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT
(A CASE STUDY AT FUSION RESTAURANT SURABAYA)**

By : Daniel Ekaputra
Student Identity Number : 9112201405
Supervisor : Prof. Dr. Ir. Moses L. Singgih, MSc, MRegSc

ABSTRACT

Competition between businesses is a common thing to be found, including restaurant businesses. To compete with its competitors, a lot of restaurants applied various strategies. Customer satisfaction is the purpose from these strategies.

One of the factors that affect customer satisfaction is services. Services are related to the treatment received by customer when dining at the particular restaurant. Making changes on this factor will affect customer satisfaction.

However, there are many changeable criteria that lie inside a factor. Making changes at a criterion will affect customer satisfaction. For instance, making changes in services can be done in various ways, such as increasing the number of employee, perform training on the employee and so on. Making changes on the insignificant criterion will have less impact in order to increasing customer satisfaction.

Each of the changeable criteria that affect customer satisfaction can be fulfilled by performing a particular technical response. Due to the large number of technical responses, restaurateur needs to know the priorities between these technical responses. By knowing the priorities, restaurateur can decide the order of performing these technical responses. Determining these priorities can be fulfilled by using the Quality Function Deployment (QFD) method.

After the research was conducted, the priority of technical responses that was found based on the House of Quality model respectively was to conduct a training, to make a standard for services and to replace the existing employee with a more experienced one. However, the latest technical response had greater number of disadvantages than its advantages. Therefore, replacing the existing employee with the more experienced one was not recommended to be done.

Keywords: customer satisfaction, factors that affect customer satisfaction, Quality Function Deployment

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan pimpinan-Nya sehingga laporan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Pelaksanaan tesis ini dapat dilaksanakan dengan baik karena peran serta dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini, ucapan terima kasih diucapkan bagi pihak-pihak yang telah memberikan bantuan selama pelaksanaan dan penyusunan laporan tesis ini, antara lain kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Moses Laksono Singgih, MSc, MRegSc selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan pengarahan dalam penulisan laporan ini
2. Dr. Sony Sunaryo, MSi selaku dosen wali
3. Prof. Dr. Yulinah Trihadiningrum, MAppSc selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Teknologi
4. Bpk. Bambang selaku pemilik, Bpk. Sugiharto selaku manajer operasional dan seluruh *staff* restoran Fusion yang telah memperbolehkan berlangsungnya penelitian dan pengambilan data di restoran Fusion
5. Keluarga dan teman yang telah memberikan dukungan
6. Pihak-pihak lain yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan laporan ini

Akhir kata, permohonan maaf diucapkan atas kekurangan dalam penulisan laporan tesis ini. Saran dan kritik yang membangun dari pembaca akan diterima dengan senang hati. Semoga laporan ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan wacana bagi pembaca.

Surabaya, 1 Juni 2014

Penulis

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR RUMUS | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 2 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 3 |
| 1.5 Batasan dan Asumsi Penelitian | 3 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen)..... | 5 |
| 2.2 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)..... | 6 |
| 2.2.1 <i>Voice of Customers</i> (VOC)..... | 7 |
| 2.2.2 Respon Teknis | 7 |
| 2.2.3 Matrix Relasi | 8 |
| 2.2.4 <i>Benchmarking</i> | 9 |
| 2.2.5 Tingkat Kepentingan | 12 |

| | | |
|---------------------|--|----|
| 2.2.6 | Matriks Korelasi..... | 13 |
| 2.3 | Dimensi Kualitas Jasa..... | 14 |
| 2.3.1 | Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | 15 |
| 2.3.2 | Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)..... | 15 |
| 2.3.3 | Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 15 |
| 2.3.4 | Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) | 15 |
| 2.3.5 | Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)..... | 15 |
| BAB 3 | METODOLOGI PENELITIAN | 17 |
| 3.1 | Studi Literatur | 17 |
| 3.2 | Pembuatan Kuesioner | 17 |
| 3.2.1 | Acuan Penentuan Kriteria Konsumen pada Kuesioner | 18 |
| 3.3 | Pengambilan Data | 19 |
| 3.4 | Pengolahan Data | 19 |
| 3.5 | Penarikan Kesimpulan | 19 |
| 3.6 | Jadwal Penelitian | 19 |
| BAB 4 | PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA HASIL PENELITIAN | 21 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 21 |
| 4.2 | Analisa Hasil Penelitian..... | 24 |
| 4.2.1 | Analisa Berdasarkan Matriks Korelasi | 24 |
| 4.2.2 | Analisa Berdasarkan Matriks Relasi | 25 |
| 4.2.3 | Analisa Berdasarkan Bobot Respon Teknis..... | 27 |
| BAB 5 | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 27 |
| 5.1 | Kesimpulan | 27 |
| 5.2 | Saran | 28 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 29 |
| LAMPIRAN | | 31 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Matriks Relasi dan Tingkat Kekuatan Relasi | 8 |
| Tabel 2.2 Proses <i>Benchmarking</i> | 9 |
| Tabel 2.3 Contoh Perhitungan Proses <i>Benchmarking</i> | 10 |
| Tabel 2.4 Proses Perhitungan Prioritas Respon Teknis | 13 |
| Tabel 2.5 Matriks Korelasi..... | 14 |
| Tabel 3.1 Jadwal Penelitian..... | 20 |
| Tabel 4.1 Hasil <i>Benchmarking</i> dan Bobot Akhir dari <i>Voice of Customers</i> | 22 |
| Tabel 4.2 Hasil Matriks Relasi dan Bobot Respon Teknis | 24 |
| Tabel 4.3 Hasil Matriks Korelasi..... | 25 |

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|---|
| Gambar 2.1 Struktur <i>House of Quality</i> (HOQ) | 6 |
| Gambar 2.2 Contoh pengembangan VOC dan respon teknis..... | 7 |

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1: Desain Kuesioner Kepuasan Konsumen | 33 |
| Lampiran 2: Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan | 36 |
| Lampiran 3: Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Fusion | 39 |
| Lampiran 4: Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan J.Co | 42 |
| Lampiran 5: Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Papa Ron's | 45 |
| Lampiran 6: <i>House of Quality</i> | 48 |

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR RUMUS

| | |
|---|----|
| Rumus 2.1 Perhitungan <i>improvement factor</i> | 11 |
| Rumus 2.2 Perhitungan <i>overall weighting</i> | 12 |
| Rumus 2.3 Perhitungan prioritas respon teknis..... | 12 |

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan antar industri merupakan hal yang sering ditemui dalam dunia bisnis, termasuk bisnis restoran. Untuk dapat mengimbangi persaingan yang semakin ketat, maka banyak restoran yang melakukan berbagai tindakan perbaikan agar konsumen merasa puas.

Restoran Fusion adalah salah satu dari bisnis restoran yang diharuskan untuk melakukan tindakan perbaikan untuk dapat mengimbangi persaingan bisnis. Restoran ini baru beroperasi selama enam bulan dan merasa bahwa pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Hal ini didukung dengan tidak sedikitnya jumlah konsumen yang merasa tidak puas ketika berkunjung ke restoran tersebut. Oleh karena itu, diperlukan sebuah penelitian untuk memperbaiki kinerja restoran ini sehingga kepuasan konsumen dapat meningkat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah produk. Dalam bisnis restoran, produk berkaitan erat dengan makanan dan minuman yang disajikan pada restoran tersebut. Perubahan pada faktor ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti: menambah jenis menu yang disajikan, memperbanyak porsi, mengubah bumbu dan rasa dari suatu makanan, perubahan harga dan lain-lain.

Selain faktor produk, terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Faktor tersebut adalah jasa, yaitu pelayanan pada restoran tersebut. Perubahan pada faktor ini dapat dilakukan dengan cara: menambah jumlah tenaga kerja, melakukan pelatihan pada tenaga kerja dan lain-lain.

Sebelum dilakukan perubahan-perubahan, baik pada faktor produk maupun jasa, maka perlu diketahui terlebih dahulu kriteria perubahan yang mempengaruhi kepuasan konsumen ketika datang ke sebuah restoran. Perubahan yang dilakukan akan memberikan manfaat yang kecil ketika perubahan tersebut diterapkan pada kriteria yang kurang signifikan. Perubahan juga dapat

menurunkan tingkat kepuasan konsumen jika dilakukan pada kriteria yang seharusnya tidak perlu diubah.

Untuk memenuhi kriteria perubahan yang mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut, maka pihak restoran harus melakukan respon teknis yang sesuai dengan kriteria tersebut. Karena jumlah kriteria yang ada sangat banyak, maka jumlah respon teknis yang dihasilkan juga sangat banyak. Dengan mengetahui prioritas dari respon teknis yang ada, maka pihak restoran dapat menentukan urutan dari respon teknis sehingga dapat melakukan respon teknis secara berurutan. Respon teknis dilakukan secara berurutan mulai dari respon teknis yang paling berpengaruh pada peningkatan kepuasan.

Pada penelitian ini akan dilakukan studi untuk menentukan prioritas dari respon teknis yang hendak dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini dapat dicapai dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

1.2 Perumusan Masalah

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari sebuah restoran, maka perlu diketahui terlebih dahulu kriteria perubahan yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Akan tetapi, respon teknis yang dapat memenuhi kriteria tersebut berjumlah sangat banyak. Untuk itu perlu ditentukan prioritas dari respon teknis tersebut, sehingga tindakan perbaikan dapat dilakukan secara berurutan dan memberikan kontribusi yang besar bagi peningkatan kepuasan konsumen.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah menentukan prioritas respon teknis dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan restoran dapat menentukan prioritas dari respon teknis yang hendak dilakukan, sehingga dapat menentukan urutan tindakan yang harus dilakukan untuk memenuhi kriteria kepuasan konsumen. Dengan kepuasan konsumen yang optimal, maka diharapkan agar pendapatan dari restoran meningkat.

1.5 Batasan dan Asumsi Penelitian

Batasan dan asumsi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Obyek penelitian hanya meliputi sektor jasa
2. Kualitas pelayanan restoran saat *peak hour* dianggap sama seperti biasa

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Customer Satisfaction* (Kepuasan Konsumen)

Menurut Supranto (2006), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan sebuah produk atau jasa dengan harapannya. Harapan seseorang dapat terbentuk dari pengalaman di masa lalu, informasi orang lain, dan janji yang ditawarkan pada iklan. Menurut Kotler dan Lane (2009), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan sebuah produk atau jasa yang diterima dengan produk atau jasa yang diharapkan.

Dari dua definisi di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah tingkat perbedaan antara produk atau jasa yang diterima dengan produk atau kinerja yang diharapkan konsumen. Ketika produk atau jasa yang diterima berada di bawah harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika produk atau jasa yang diterima berada di atas harapan, maka konsumen akan merasa puas.

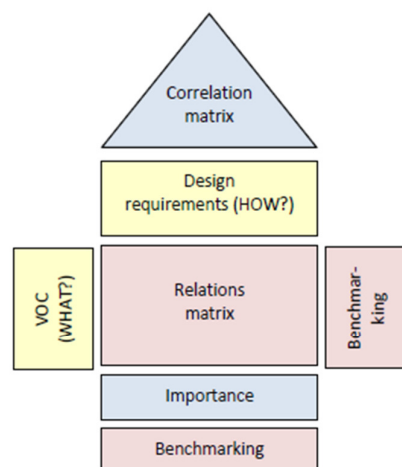
Memberikan kepuasan pada konsumen akan memberikan manfaat yang baik bagi perusahaan. Menurut Kotler dan Lane (2009), konsumen yang merasa puas akan menjadi setia, sehingga memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk datang kembali. Selain itu, konsumen yang puas akan menyebarkan informasi yang baik pada orang lain, tidak terlalu mementingkan harga, tidak terlalu memperhatikan pesaing, dan menjadi lebih berani memberikan saran untuk kemajuan perusahaan.

2.2 *Quality Function Deployment (QFD)*

Quality Function Deployment (QFD) adalah sebuah sistem yang bertujuan untuk menerjemahkan dan merencanakan suara konsumen (*voice of customers*) menjadi karakteristik kualitas dari produk, proses, dan jasa untuk mendapatkan kepuasan konsumen (Bernal et al, 2009). Menurut Chan dan Wu (2002), QFD adalah sebuah konsep yang menyediakan cara untuk menerjemahkan kebutuhan konsumen menjadi respon teknis yang tepat di setiap tahap pengembangan produk dan proses produksi. Dari dua definisi di atas, dapat diketahui bahwa teknik QFD adalah teknik yang bertujuan untuk menerjemahkan kebutuhan konsumen menjadi respon teknis.

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa QFD membutuhkan input berupa data kebutuhan konsumen. Data kebutuhan konsumen biasanya bersifat kualitatif, seperti: “aman”, “nyaman”, dan “mudah digunakan”. Dengan menggunakan QFD, maka data kualitatif tersebut dapat diterjemahkan menjadi data kuantitatif yang dapat digunakan untuk mendesain respon teknis yang sesuai.

Teknik QFD dilakukan dengan cara mengembangkan sebuah matriks yang bernama *House of Quality (HOQ)*. Struktur dari HOQ akan dijelaskan lebih lanjut pada subbab-subbab selanjutnya.



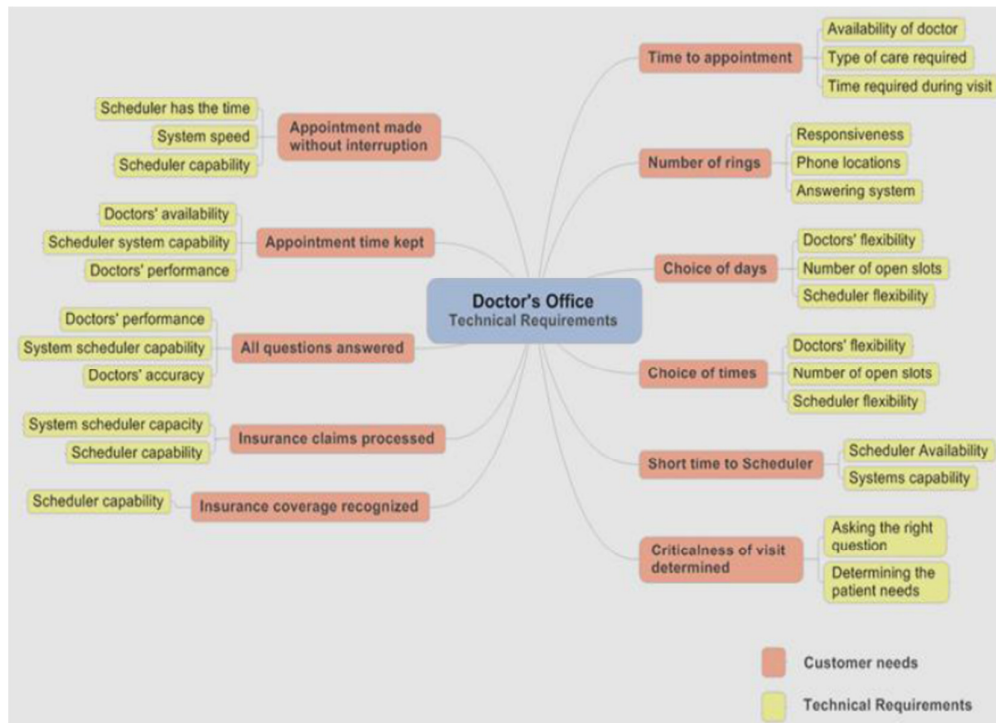
Gambar 2.1 Struktur *House of Quality (HOQ)* (Bernal et al, 2009)

2.2.1 Voice of Customers (VOC)

Voice of Customers (VOC) adalah input dari teknik QFD. Data VOC didapatkan dengan mengetahui kebutuhan konsumen. Dengan kata lain, keinginan atau harapan konsumen ketika mendapatkan sebuah produk atau jasa dari perusahaan. Menurut Burge (2007), VOC biasanya bersifat kabur dan tidak pasti. Beberapa contoh dari VOC adalah: aman, nyaman, murah, indah, dan lain-lain.

2.2.2 Respon Teknis

Respon teknis adalah cara yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang telah terdaftar pada bagian VOC. Respon teknis bersifat kuantitatif sehingga dapat dievaluasi pada akhir proses desain.



Gambar 2.2 Contoh pengembangan VOC dan respon teknis (Bernal et al, 2009)

2.2.3 Matrix Relasi

Dalam matriks relasi, sebuah respon teknis tidak selalu menanggapi sebuah kebutuhan konsumen. Sebuah respon teknis dapat mempengaruhi beberapa kebutuhan konsumen. Untuk membedakan tingkat pengaruh antara respon teknis dan kebutuhan konsumen, dibuat kategori tingkat kekuatan relasi. Sebagai contoh, tingkat kekuatan relasi akan dibagi dalam tiga kategori, yaitu: lemah, cukup, dan kuat. Kolom yang kosong menandakan bahwa tidak terdapat relasi antara respon teknis dengan kebutuhan konsumen yang terkait.

Tabel 2.1 Matriks Relasi dan Tingkat Kekuatan Relasi

| | Design requirements (HOW?) | | | |
|-------------------------------|----------------------------|---|---|---|
| | | | | |
| Client's requirements (WHAT?) | | | | |
| | ○ | ◎ | △ | |
| | ◎ | ○ | | |
| | △ | ○ | △ | ◎ |
| | ○ | | | |
| | | | ◎ | |
| | | | | △ |

| QFD | |
|-----|--------|
| △ | Weak |
| ○ | Medium |
| ◎ | Strong |

Sumber: Bernal et al, 2009

2.2.4 Benchmarking

Proses *benchmarking* digunakan untuk membandingkan perusahaan dengan kompetitor. Proses ini dilakukan baik pada bagian VOC dan respon teknis. Pada bagian VOC, maka kualitas pelayanan perusahaan akan dibandingkan dengan kompetitor berdasarkan kebutuhan konsumen yang ada. Pada bagian respon teknis, maka kualitas desain respon teknis untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan dibandingkan dengan kompetitor.

Tabel 2.2 Proses *Benchmarking*

| | | Design requirements (HOW?) | | | | | |
|-------------------------------|--|----------------------------|---|---|---|--------------|------|
| Client's requirements (WHAT?) | | | | | | Bad | Good |
| | | ○ | ⊙ | | | ▲ | ● |
| | | ⊙ | ○ | | | ● | ▲ |
| | | △ | ○ | △ | ⊙ | ▲ | ● |
| | | | ○ | | | ▲ | ● |
| | | | | ⊙ | | ● | ▲ |
| | | | | | △ | ▲ <td>●</td> | ● |
| Good | | ▲ | ■ | ▲ | ● | | |
| | | ■ | ▲ | ● | ▲ | | |
| Bad | | ● | ● | ■ | ■ | | |

Sumber: Bernal et al, 2009

Selain dapat digunakan untuk membandingkan perusahaan dengan pesaing, bagian *benchmarking* dari QFD juga dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dari VOC. Hal ini dapat dilakukan dengan menambahkan kolom *improvement factor*, *sales point* dan *overall weighting*. Berikut adalah contoh perhitungan proses *benchmarking*.

Tabel 2.3 Contoh Perhitungan Proses *Benchmarking*

| | Importance | Our Company | Competitor A | Competitor B | Planned Rating | Improvement Factor | Sales Point | Overall Weighting |
|-------|------------|-------------|--------------|--------------|----------------|--------------------|-------------|-------------------|
| VOC 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1.6 | 1.4 | 11.2 |
| VOC 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1.2 | 1 | 1.2 |
| VOC 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1.2 | 1.1 | 2.64 |

Sumber: Hunt, 2007

Angka pada kolom *importance* adalah bobot dari VOC yang bersangkutan. Bobot ini didapatkan dari hasil pengolahan data kuesioner yang akan disebarkan.

Angka pada kolom nilai perusahaan dan pesaing adalah merupakan penilaian subyektif. Penilaian ini dilakukan untuk membandingkan kinerja perusahaan dengan pesaing.

Angka pada kolom *planned rating* merupakan nilai sasaran yang harus dicapai perusahaan. Menurut Maguad (2009), terdapat tiga kategori nilai untuk *planned rating*. Nilai 1 diberikan jika perusahaan tidak menginginkan untuk melakukan tindakan perbaikan pada kriteria tersebut. Nilai 3 diberikan jika perusahaan menginginkan adanya sedikit perbaikan pada kriteria tersebut. Nilai 5

diberikan jika perusahaan menginginkan adanya perbaikan pada kriteria tersebut hingga menjadi lebih baik dari pesaing.

Angka pada kolom *improvement factor* didapatkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IF = \frac{PR}{OC} \quad (2.1)$$

dimana:

IF = Angka pada kolom *improvement factor*

PR = Angka pada kolom *planned rating*

OC = Angka pada kolom *our company*

Semakin besar angka *improvement factor*, maka semakin besar selisih nilai perusahaan dengan nilai sasaran.

Angka pada kolom *sales point* merupakan bobot tambahan dari pihak perusahaan. Nilai ini diberikan perusahaan sesuai dengan nilai jual dari VOC yang bersangkutan. Pemberian nilai *sales point* yang besar pada sebuah VOC mengindikasikan bahwa VOC tersebut dirasa akan memenuhi kriteria-kriteria konsumen secara tidak langsung sehingga memberikan peningkatan yang besar pada kepuasan konsumen.

Menurut Chan dan Wu (2005), pemberian nilai *sales point* ditentukan dari kemungkinan kriteria tersebut membuat perusahaan menjadi unik dibandingkan pesaing. Nilai 1,5 diberikan jika terdapat kriteria pesaing yang dinilai buruk oleh konsumen, sehingga kriteria tersebut mampu memberikan keunikan jika dipenuhi. Nilai 1,25 diberikan pada kriteria yang dapat memberikan peningkatan daya saing perusahaan, namun tidak begitu signifikan. Nilai 1,00 diberikan pada kriteria yang tidak memberikan peningkatan daya saing.

Angka pada kolom *overall weighting* didapat dengan mengalikan angka pada kolom *importance*, *improvement factor* dan *sales point*. Berikut adalah rumus untuk mencari nilai *overall weighting*.

$$OW = IM \times IF \times SP \quad (2.2)$$

dimana:

- OW = Nilai *overall weighting* dari kriteria yang bersangkutan
- IM = Nilai *importance* dari kriteria yang bersangkutan
- IF = Nilai *improvement factor* dari kriteria yang bersangkutan
- SP = Nilai *sales point* dari kriteria yang bersangkutan

Hasil perkalian ini akan digunakan pada perhitungan untuk menentukan prioritas dari respon teknis.

2.2.5 Tingkat Kepentingan

Tabel tingkat kepentingan dibuat untuk mengetahui prioritas dari respon teknis. Dengan mengetahui prioritas respon teknis, maka dapat diketahui respon teknis yang akan memberikan kontribusi paling besar terhadap peningkatan kepuasan konsumen. Perusahaan kemudian harus memprioritaskan pengembangan pada respon teknis yang bersangkutan.

Angka pada tingkat kepentingan didapat dengan mengalikan *overall weighting* dengan tingkat kekuatan relasi antara VOC dengan respon teknis. Setiap kategori relasi diberi nilai sesuai dengan kategorinya. Kategori relasi kuat diberi nilai 9, relasi cukup diberi nilai 3 dan relasi lemah diberi nilai 1.











Rumus perhitungan prioritas respon teknis adalah sebagai berikut.

$$P = (OW_1 \times R_1) + (OW_2 \times R_2) + (OW_3 \times R_3) + (OW_n \times R_n) \quad (2.3)$$

dimana:

- P = Nilai prioritas respon teknis
- OW_n = Nilai *overall weighting* dari kriteria yang bersangkutan
- R_n = Nilai relasi dari kriteria yang bersangkutan

Tabel 2.4 Proses Perhitungan Prioritas Respon Teknis

| | | | | |
|--|---|--|---|-------------------|
| High (9) -  | | | | |
| Medium (3) -  | | | | |
| Low (1) -  | | | | |
| | harness weight | webbing strength | no. of buckles | Overall Weighting |
| lightweight |  |  |  | 3.0 |
| does not restrict movement |  | |  | 11.2 |
| safe |  |  | | 6.0 |
| Technical Priority | 78.6 | 63.0 | 36.6 | |

Sumber: Hunt, 2007

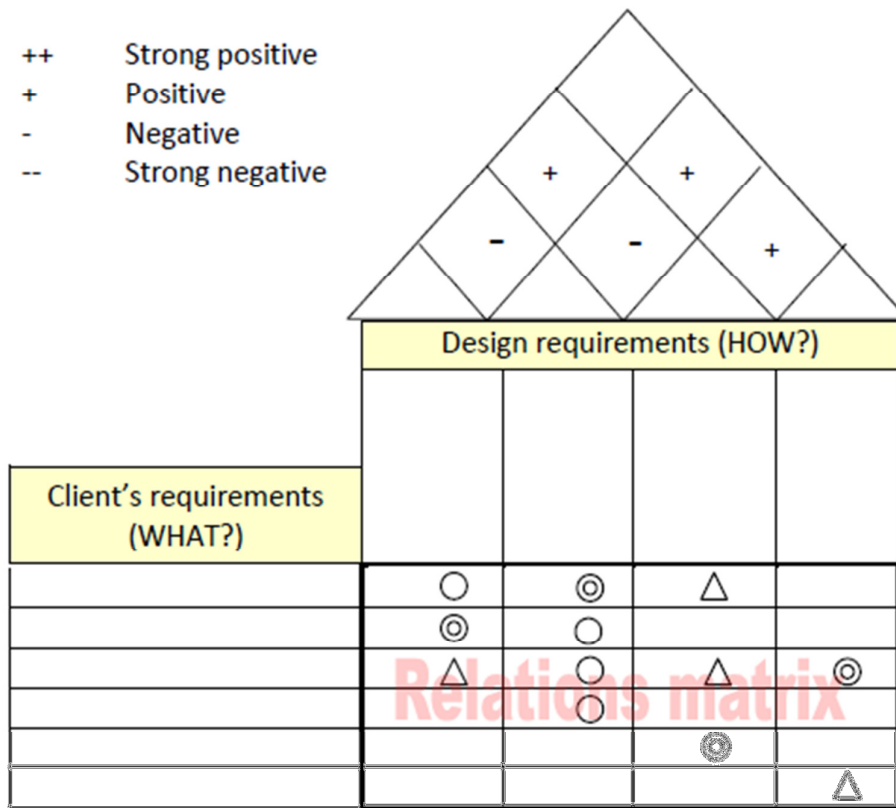
Sebagai contoh, nilai respon teknis *webbing strength* didapat dengan cara menjumlahkan hasil perkalian kriteria *lightweight* dan *safe* dengan *overall weighting* dari masing-masing kriteria. Kriteria *lightweight* memiliki nilai relasi sebesar 3 dan nilai *overall weighting* sebesar 3. Kriteria *safe* memiliki nilai relasi sebesar 9 dan nilai *overall weighting* sebesar 6. Oleh karena itu, nilai prioritas *webbing strength* adalah $(3 \times 3) + (9 \times 6) = 63$. Semakin tinggi nilai prioritas, maka respon teknis tersebut memiliki pengaruh yang semakin besar terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, tindakan perbaikan harus dilakukan berurutan mulai dari respon teknis dengan nilai tertinggi.

2.2.6 Matriks Korelasi

Matriks korelasi adalah atap dari HOQ. Matriks ini mendeskripsikan korelasi kebutuhan antara sebuah respon teknis dengan respon teknis lainnya. Tujuan dibentuknya matriks ini adalah untuk mengetahui bagian respon teknis

yang mendukung satu dengan yang lain dan untuk mengetahui bagian respon teknis yang tidak mendukung.

Tabel 2.5 Matriks Korelasi



Sumber: Bernal et al, 2009

2.3 Dimensi Kualitas Jasa

Berdasarkan hasil studi Parasuraman et al (1991), disimpulkan bahwa terdapat lima buah dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas jasa. Dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut.

2.3.1 Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi ini mencakup segala sesuatu yang dapat dilihat oleh konsumen. Contoh aspek-aspek yang termasuk dalam dimensi ini adalah: peralatan dan teknologi yang dipakai, kondisi sarana dan fasilitas dan penampilan dari tenaga kerja perusahaan.

2.3.2 Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Sebuah jasa dikatakan memiliki keandalan yang baik ketika perusahaan dapat memberikan pelayanan kepada konsumen dengan akurat, konsisten dan dapat dipercaya (Ramaiyah et al, 2007). Selain itu, sebuah jasa juga dapat dikatakan memiliki keandalan yang baik bila sesuai dengan standar-standar umum atau standar internasional (Parasuraman et al, 1988).

2.3.3 Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini mencakup kecepatan tanggapan dari perusahaan dalam memberikan jasa kepada konsumen. Selain itu, dimensi ini juga mencakup kecepatan perusahaan dalam menangkap aspirasi-aspirasi dari konsumen.

2.3.4 Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini mencakup kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar, sehingga memberikan jaminan kepada konsumen bahwa pelayanan yang diberikan akan sesuai dengan yang diharapkan. Contoh aspek yang termasuk dalam dimensi ini adalah: pengetahuan dan kemampuan tenaga kerja (Ramaiyah et al, 2007).

2.3.5 Dimensi Empati (*Empathy*)

Empati berkaitan dengan kemudahan konsumen untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, empati juga berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memperhatikan dan memahami kebutuhan konsumen.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tahapan-tahapan yang akan dilakukan selama penelitian berlangsung. Tahap-tahap tersebut adalah: studi literatur, pembuatan kuesioner, pengambilan data, pengolahan data dan penarikan kesimpulan.

3.1 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan referensi terkait dengan masalah dalam penelitian dan pengolahan data. Referensi ini digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dan pedoman dalam menyusun kuesioner.

3.2 Pembuatan Kuesioner

Pada tahap ini akan dilakukan pembuatan kuesioner. Variabel yang akan diukur melalui kuesioner adalah tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Tingkat-tingkat tersebut dinilai menggunakan skala 1-5 dengan penjelasan sebagai berikut:

- Penilaian persepsi sangat tidak penting dan sangat tidak puas diberikan bobot 1
- Penilaian persepsi tidak penting dan tidak puas diberikan bobot 2
- Penilaian persepsi netral diberikan bobot 3
- Penilaian persepsi penting dan puas diberikan bobot 4
- Penilaian persepsi sangat penting dan sangat puas diberikan bobot 5

3.2.1 Acuan Penentuan Kriteria Konsumen pada Kuesioner

Berdasarkan dimensi kualitas jasa pada bab 2.3, maka kriteria konsumen yang akan ditanyakan pada kuesioner akan dikembangkan berdasarkan lima dimensi tersebut. Penggolongan kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

- *Tangible*
Kriteria perubahan yang tergolong dalam dimensi *tangible* yang akan ditanyakan pada kuesioner adalah: varietas menu, kenyamanan tempat duduk, kebersihan restoran, desain interior restoran, penampilan karyawan, ketersediaan area merokok, brosur yang inovatif dan adanya *background music*. Seluruh kriteria perubahan ini didapatkan melalui proses *brainstorming* dengan pihak restoran.
- *Reliability*
Kriteria perubahan yang tergolong dalam dimensi *reliability* yang akan ditanyakan pada kuesioner adalah adanya sistem reservasi pada restoran. Kriteria perubahan ini didapatkan berdasarkan pustaka dari subbab 2.3.2 dan melalui proses *brainstorming* dengan pihak restoran.
- *Responsiveness*
Kriteria perubahan yang tergolong dalam dimensi *responsiveness* yang akan ditanyakan pada kuesioner adalah kecepatan pemrosesan pembayaran dan kecepatan pemrosesan permintaan khusus (permintaan tambahan piring, sendok dan lain-lain). Kriteria perubahan ini didapatkan melalui proses *brainstorming* dengan pihak restoran.
- *Assurance*
Kriteria perubahan yang tergolong dalam dimensi *assurance* yang akan ditanyakan pada kuesioner adalah: pengetahuan tenaga kerja terhadap produk, kemampuan tenaga kerja dalam menyajikan makanan, kemampuan tenaga kerja dalam menjawab pertanyaan atau keluhan dan adanya kompensasi jika terjadi kesalahan dari pihak restoran. Kriteria perubahan ini didapatkan berdasarkan pustaka dari subbab 2.3.4 dan melalui proses *brainstorming* dengan pihak restoran.

- *Empathy*
Kriteria perubahan yang tergolong dalam dimensi *empathy* yang akan ditanyakan pada kuesioner adalah kesopanan dan keramahan tenaga kerja dan kerelaan tenaga kerja untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan. Kriteria perubahan ini didapatkan melalui proses *brainstorming* dengan pihak restoran.

3.3 Pengambilan Data

Pada tahap ini akan dilakukan pengambilan data di restoran Fusion. Pengambilan data dilakukan dengan cara pembagian kuesioner kepada konsumen.

Tiga pertanyaan pertama dari kuesioner digunakan untuk menyaring responden. Melalui proses penyaringan ini diharapkan responden yang mengisi kuesioner adalah responden yang sering berkunjung ke restoran Fusion dan pernah berkunjung ke restoran pesaing.

3.4 Pengolahan Data

Pada tahap ini akan dilakukan pengolahan data dari hasil kuesioner yang telah dibagikan. Pada tahap ini juga akan dibuat *House of Quality* (HOQ) dari data terkait. Pada akhir dari proses pembuatan HOQ akan diketahui nilai signifikansi dari setiap respon teknis sehingga dapat ditentukan peringkat dari setiap respon teknis berdasarkan nilai signifikansi tersebut.

3.5 Penarikan Kesimpulan

Setelah data diolah dan ditentukan peringkat pada setiap respon teknis yang ada, maka kesimpulan dapat ditarik. Respon teknis dengan peringkat yang paling tinggi merupakan respon teknis yang paling berpengaruh pada peningkatan kepuasan konsumen sehingga harus dilakukan terlebih dahulu.

3.6 Jadwal Penelitian

Berikut adalah jadwal dari kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan selama penelitian berlangsung.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

| No | Kegiatan | Maret | | | | April | | | | Mei | | | | Juni | | | |
|----|-----------------------|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Studi literatur | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Pembuatan kuisisioner | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Pengumpulan data | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Analisis data | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Penarikan kesimpulan | | | | | | | | | | | | | | | | |

BAB 4

PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan disajikan pengolahan dari data yang telah diambil. Selain itu, akan dilakukan analisa dari data-data yang telah diolah tersebut.

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini akan dibuat HOQ berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan. Pada tabel 4.1, angka pada kolom *relative importance* didapat dengan cara melakukan perhitungan rata-rata pada kolom tingkat kepentingan pada kuesioner untuk setiap VOC.

Angka pada kolom Fusion merupakan penilaian konsumen terhadap perusahaan. Angka ini didapat dengan cara melakukan perhitungan rata-rata pada kolom tingkat kepuasan pada kuesioner untuk setiap VOC. Angka pada kolom pesaing, yakni J.Co dan Papa Ronz, didapat dengan cara melakukan perhitungan rata-rata pada kolom tingkat kepuasan terhadap pesaing pada kuesioner.

Angka pada kolom *planned rating* dan *sales point* didapat dengan cara melakukan proses *brainstorming* dengan pihak restoran. Secara keseluruhan, pengisian kolom *planned rating* didasarkan pada nilai *sales point*. Jika VOC yang bersangkutan dirasa memiliki nilai jual yang tinggi, maka sebisa mungkin tindakan perbaikan dilakukan sehingga dapat melebihi nilai pesaing.

Berdasarkan tabel 4.1 dapat ditentukan bahwa kriteria konsumen dengan bobot tertinggi secara berturut-turut adalah kenyamanan tempat duduk (11,38), kebersihan restoran (9,89) dan kemampuan karyawan dalam menyajikan makanan (6,97). Hal ini dapat dilihat pada kolom *final importance rating of customer's needs* pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Hasil *Benchmarking* dan Bobot Akhir dari *Voice of Customers*

| <i>Voice of Customers</i> | | <i>Relative importance</i> | <i>Fusion</i> | <i>J.Co</i> | <i>Papa Ron's</i> | <i>Planned rating</i> | <i>Improvement ratio</i> | <i>Sales point</i> | <i>Final importance rating of customer's needs</i> |
|---------------------------|---|----------------------------|---------------|-------------|-------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------|--|
| | | | | | | | | | |
| <i>Tangible</i> | Varietas makanan dan minuman pada menu | 2.94 | 3.04 | 3.12 | 3.12 | 4 | 1.32 | 1.25 | 6.58 |
| | Kenyamanan tempat duduk | 3.18 | 2.67 | 2.96 | 2.99 | 4.5 | 1.69 | 1.5 | 11.38 |
| | Kebersihan restoran | 3.02 | 3.07 | 2.94 | 2.90 | 4.5 | 1.47 | 1.5 | 9.89 |
| | Desain interior restoran | 3.07 | 3.25 | 3.06 | 3.12 | 3.3 | 1 | 1.5 | 4.88 |
| | Penampilan karyawan | 2.75 | 2.78 | 3.09 | 3.09 | 2.8 | 1 | 1 | 2.78 |
| | Ketersediaan area merokok | 2.85 | 2.97 | 3.05 | 3.14 | 3 | 1 | 1 | 2.97 |
| | Brosur yang informatif | 3.01 | 2.90 | 3.10 | 2.83 | 2.9 | 1 | 1.25 | 3.63 |
| <i>Reliability</i> | Adanya background music | 3.27 | 3.05 | 2.99 | 2.97 | 3.1 | 1 | 1 | 3.05 |
| | Adanya sistem reservasi | 2.81 | 2.97 | 3.01 | 3.23 | 3 | 1 | 1.25 | 3.71 |
| <i>Responsiveness</i> | Kecepatan pemrosesan pembayaran | 2.95 | 2.70 | 2.80 | 3.08 | 2.7 | 1 | 1 | 2.70 |
| | Kecepatan pemrosesan permintaan khusus (tambahan piring, sendok, dll) | 2.84 | 3.03 | 3.07 | 2.95 | 3 | 1 | 1 | 3.03 |
| | Pengetahuan karyawan terhadap makanan dan minuman | 3.03 | 3.12 | 3.00 | 3.14 | 4 | 1.28 | 1.25 | 6.41 |
| <i>Assurance</i> | Kemampuan karyawan dalam menyajikan makanan | 3.13 | 2.87 | 3.10 | 2.75 | 4 | 1.39 | 1.25 | 6.97 |
| | Kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan dan keluhan | 3.24 | 2.96 | 2.95 | 3.09 | 3 | 1 | 1 | 2.96 |
| | Adanya kompensasi jika terjadi kesalahan dari pihak restoran | 2.89 | 3.17 | 2.97 | 3.11 | 3.2 | 1 | 1 | 3.17 |
| <i>Empathy</i> | Kesopanan dan keramahan karyawan | 2.97 | 2.95 | 3.12 | 3.00 | 3 | 1 | 1.25 | 3.69 |
| | Kerelaan karyawan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan | 2.98 | 3.08 | 2.93 | 3.14 | 3.1 | 1 | 1 | 3.08 |

Angka pada kolom *final importance rating* kemudian digunakan untuk menentukan bobot dari respon teknis yang ada. Angka tersebut akan dikalikan dengan relasi antara VOC yang bersangkutan dengan respon teknis yang ada.





Berdasarkan tabel 4.2 dapat ditentukan bahwa respon teknis yang paling berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan konsumen secara berturut-turut adalah melakukan pelatihan terhadap tenaga kerja (201,47), membuat standar pelayanan (150,33) dan mempekerjakan tenaga kerja yang ahli (138,48). Hal ini disebabkan karena ketiga respon teknis tersebut memiliki bobot yang paling besar dibandingkan respon teknis yang lainnya.

Tabel 4.2 Hasil Matriks Relasi dan Bobot Respon Teknis

| Voice of Customers | | Menambah jenis makanan dan minuman | Melakukan perawatan peralatan penunjang (meja, kursi, komputer dll) | Menambah jumlah tenaga kerja | Mempekerjakan tenaga kerja yang ahli | Memperluas area merokok | Menyewa desainer yang ahli | Memperbarui daftar lagu | Menambah jumlah meja dan kursi | Menambah jumlah alat makan | Membuat standar pelayanan | Melakukan pelatihan pada tenaga kerja |
|--------------------|---|------------------------------------|---|------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|--------------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| Tangible | Varietas makanan dan minuman pada menu | 9 | 9 | | | | 1 | | | | | |
| | Kenyamanan tempat duduk | | | 3 | | | | | | | | |
| | Kebersihan restoran | | | | | | 9 | | 1 | | | |
| | Desain interior restoran | | | | 3 | 9 | | | | | | |
| | Penampilan karyawan | | | | | | | | 9 | | | |
| Reliability | Ketersediaan area merokok | | | | | | 9 | | | | | |
| | Brosur yang informatif | | | | | | | 9 | | | | |
| | Adanya background music | | | | | | | | | | | |
| | Adanya sistem reservasi | | | | | 3 | | | 9 | | | |
| | Kecepatan pemrosesan pembayaran | | | 9 | | | | | | | 3 | 3 |
| Assurance | Kecepatan pemrosesan permintaan khusus (tambahan piring, sendok, dll) | | | 9 | | | | | | 9 | 3 | 3 |
| | Pengetahuan karyawan terhadap makanan dan minuman | | | | 9 | | | | | | | 9 |
| | Kemampuan karyawan dalam menyajikan makanan | | | | 9 | | | | | | 9 | 9 |
| | Kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan dan keluhan | | | | 1 | | | | | | | 1 |
| | Adanya kompensasi jika terjadi kesalahan dari pihak restoran | | | | | | | | | | 3 | |
| Empathy | Kesopanan dan keramahan karyawan | | | | 1 | | | | | | 9 | 9 |
| | Kerehan karyawan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan | | | | | | | | | | 9 | 9 |
| | Importance rating of technical responses | 59.21 | 102.39 | 81.25 | 138.48 | 37.87 | 87.88 | 27.45 | 65.02 | 27.27 | 150.33 | 201.47 |

Pada tabel 4.3 dapat dilihat korelasi dari setiap respon teknis yang ada. Analisa mengenai korelasi setiap respon teknis ini dapat dilihat pada subbab 4.2.1. Korelasi-korelasi dari setiap respon teknis didapat dengan cara melakukan proses *brainstorming* dengan pihak restoran.

Tabel 4.3 Hasil Matriks Korelasi

-  : Strong Positive Relationship
-  : Weak Positive Relationship
-  : Weak Negative Relationship
-  : Strong Negative Relationship

| | |
|---|--|
| Menambah jenis makanan dan minuman | |
| Melakukan perawatan peralatan penunjang (meja, kursi, komputer dll) | |
| Menambah jumlah tenaga kerja | |
| Mempekerjakan tenaga kerja yang ahli | |
| Memperluas area merokok | |
| Menyewa desainer yang ahli | |
| Memperbarui daftar lagu | |
| Menambah jumlah meja dan kursi | |
| Menambah jumlah alat makan | |
| Membuat standar pelayanan | |
| Melakukan pelatihan pada tenaga kerja | |

4.2 Analisa Hasil Penelitian

4.2.1 Analisa Berdasarkan Matriks Korelasi

Berdasarkan hasil penelitian pada subbab 4.1 dapat ditentukan bahwa respon teknis yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kebutuhan konsumen secara berturut-turut adalah melakukan pelatihan terhadap tenaga kerja, membuat standar pelayanan dan mempekerjakan tenaga kerja yang ahli. Hal ini dapat dilihat dari besarnya bobot dari masing-masing respon teknis.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa keuntungan dari melakukan pelatihan terhadap tenaga kerja secara tidak langsung adalah munculnya standar kerja yang baik. Dengan adanya pelatihan, maka tenaga kerja akan mengetahui cara pelayanan yang baik. Kebiasaan ini akan menjadi budaya kerja yang baik sehingga standar pelayanan restoran juga semakin baik.

Keuntungan yang sama juga didapat melalui respon teknis membuat standar pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan, maka para tenaga kerja akan mengetahui cara melayani yang baik sehingga akan mengakibatkan hasil yang sama seperti melakukan pelatihan.

Berbeda halnya dengan respon teknis mempekerjakan tenaga kerja yang ahli. Dengan mempekerjakan tenaga kerja yang ahli, maka pihak restoran tidak perlu lagi mengadakan pelatihan. Selain itu, tenaga kerja yang ahli juga mampu melayani dengan lebih cepat dan baik sehingga kebutuhan untuk menambah meja dan kursi dapat dikurangi. Jika penambahan meja dan kursi dapat dikurangi, maka penambahan alat makan juga dapat dikurangi.

Akan tetapi, operasional restoran sudah berjalan dan sudah ada tenaga kerja yang dipekerjakan. Jika respon teknis ini dilakukan, maka jumlah tenaga kerja yang ada menjadi terlalu banyak. Jumlah tenaga kerja yang terlalu banyak akan mengurangi laba dari restoran. Apabila dilakukan penggantian tenaga kerja, maka moral dan semangat kerja akan menurun. Selain itu, mempekerjakan tenaga kerja yang ahli akan meningkatkan biaya pembayaran tenaga kerja.

4.2.2 Analisa Berdasarkan Matriks Relasi

Pada subbab ini akan dijelaskan alasan-alasan dalam pemberian nilai relasi antara dua respon teknis dengan bobot tertinggi dengan kebutuhan konsumen. Urutan respon teknis tersebut adalah pengadaan pelatihan dan pembuatan standar. Respon teknis mempekerjakan tenaga kerja yang ahli tidak disertakan dalam pembahasan ini karena tidak direkomendasikan untuk dilakukan.

Respon teknis dengan bobot tertinggi adalah mengadakan pelatihan. Pemberian nilai 9, yang menandakan hubungan relasi kuat, diberikan kepada relasi respon teknis mengadakan pelatihan dengan kebutuhan konsumen mengenai pengetahuan tenaga kerja terhadap produk, kemampuan tenaga kerja dalam menyajikan makanan, kesopanan tenaga kerja dan kerelaan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan. Keempat kebutuhan ini dapat memiliki relasi kuat karena semua kebutuhan tersebut merupakan topik pembahasan dari sebuah pelatihan tenaga kerja. Dengan mengikuti pelatihan, maka pengetahuan dan kemampuan tenaga kerja dalam menyajikan makanan akan menjadi lebih baik. Selain itu, keramahan dan kesopanan juga merupakan topik sebuah pelatihan tenaga kerja. Oleh karena itu diharapkan tenaga kerja dapat menjadi lebih ramah dan sopan setelah mengikuti pelatihan.

Pemberian nilai 3, yang menandakan hubungan relasi sedang, diberikan kepada relasi respon teknis mengadakan pelatihan dengan kebutuhan konsumen mengenai kecepatan pemrosesan pembayaran dan permintaan khusus. Hal ini disebabkan karena fokus utama dari pelatihan bukanlah kebutuhan ini, sehingga pelatihan mengenai kebutuhan yang bersangkutan tetap dilakukan, tetapi porsi yang diberikan tidak sebanyak yang lainnya.

Pemberian nilai 1, yang menandakan hubungan relasi lemah, diberikan kepada relasi respon teknis mengadakan pelatihan dengan kebutuhan konsumen mengenai kemampuan tenaga kerja dalam menjawab pertanyaan dan keluhan. Hal ini disebabkan karena pertanyaan dan keluhan konsumen sangat bervariasi, sehingga kemampuan untuk menjawab pertanyaan dan keluhan bergantung pada setiap individu tenaga kerja. Akan tetapi, mengikuti pelatihan tentang keramahan dan mengetahui produk restoran akan sedikit membantu tenaga kerja dalam menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen.

Respon teknis dengan bobot tertinggi kedua adalah membuat standar pelayanan. Pemberian nilai 9 diberikan pada relasi respon teknis ini dengan kebutuhan konsumen mengenai kemampuan dalam menyajikan makanan, kesopanan karyawan dan kerelaan untuk meminta maaf. Hal ini disebabkan karena standar pelayanan membahas kebutuhan konsumen tersebut. Dalam standar pelayanan akan dijelaskan cara menyajikan makanan dengan baik, cara memberi salam kepada konsumen, cara melayani konsumen dengan ramah dan lain-lain. Oleh karena itu, pembuatan standar pelayanan akan memperbaiki dan menjawab kebutuhan konsumen ini.

Pemberian nilai 3 diberikan pada relasi respon teknis ini dengan kebutuhan konsumen mengenai kecepatan pemrosesan dan adanya kompensasi jika terjadi kesalahan. Hal ini disebabkan karena standar pelayanan menjelaskan cara pemrosesan pembayaran dan permintaan khusus, sehingga setiap tenaga kerja akan mengetahui prosedur dalam melakukan hal ini. Akan tetapi, tenaga kerja membutuhkan waktu untuk beradaptasi terhadap prosedur ini sehingga kecepatan pemrosesan ini tidak dapat dijalankan maksimal selama proses adaptasi tersebut. Selain itu, kompensasi dari pihak restoran akan lebih jelas karena adanya standar ini. Jika terjadi kesalahan, maka kompensasi yang seharusnya diberikan restoran dapat dilihat pada standar kerja ini.

4.2.3 Analisa Berdasarkan Bobot Respon Teknis

Berdasarkan tabel 4.2 dapat ditentukan bahwa respon teknis yang paling berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan untuk meningkatkan kepuasan konsumen secara berturut-turut adalah melakukan pelatihan terhadap tenaga kerja (201,47), membuat standar pelayanan (150,33) dan mempekerjakan tenaga kerja yang ahli (138,48). Akan tetapi, berdasarkan analisa pada subbab 4.2.1, maka rekomendasi perlakuan respon teknis yang harus diprioritaskan secara berturut-turut adalah melakukan pelatihan terhadap tenaga kerja dan membuat standar pelayanan. Respon teknis penggantian tenaga kerja tidak direkomendasikan karena memiliki akibat negatif yang lebih banyak dibandingkan kedua respon teknis lainnya.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Respon teknis dengan bobot tertinggi secara berturut-turut adalah melakukan pelatihan terhadap tenaga kerja (201,47), membuat standar pelayanan (150,33) dan mempekerjakan tenaga kerja yang ahli (138,48).
2. Prioritas respon teknis yang direkomendasikan untuk dilakukan secara berturut-turut adalah melakukan pelatihan terhadap tenaga kerja dan membuat standar pelayanan.
3. Respon teknis penggantian tenaga kerja lama dengan tenaga kerja baru yang lebih ahli tidak direkomendasikan untuk dilakukan karena memiliki dampak negatif yang lebih banyak daripada dampak positif yang dihasilkan.

5.2 Saran

Banyak keterbatasan-keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini. Beberapa saran yang dapat dilakukan untuk mengembangkan penelitian ini dan dapat dilakukan dalam penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Pembahasan mencakup sektor produk dari restoran
2. Penelitian dilakukan dengan tidak mengabaikan *peak hour* restoran.

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR PUSTAKA

- Bernal, L., Dornberger, U., Suvelza, A., Byrnes, T. (2009), *Quality Function Deployment (QFD) for Services*, Universitat Leipzig, Leipzig.
- Burge, S. (2007), *A Functional Approach to Quality Function Deployment (Putting the Function back into Quality Function Deployment)*, Burge Hughes Walsh and the Systems Engineering Company, Rugby.
- Chan, L.K. dan Wu, M.L. (2002), "Quality Function Deployment: A Literature Review", *European Journal of Operational Research*, Vol. 143, Hal. 463-497.
- Chan, L.K. dan Wu, M.L. (2005), "A Systematic Approach to Quality Function Deployment with a Full Illustrative Example", *The International Journal of Management Science*, Vol. 33, Hal. 119-139.
- Hunt, Robert (2007), *House of Quality (QFD) Tutorial*, Online Learning Laboratory Manual, Macquarie Graduate School of Management, New South Wales.
- Kotler, P. dan Lane, K.K. (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi ketigabelas, Erlangga, Jakarta.
- Maguad, B.A. (2009), "Using QFD to Integrate the Voice of the Customer into the Academic Planning Process", *Proceedings of American Society of Business and Behavioral Sciences*, Eds: Zhu, J. dan Mondal, W.I., National University, Las Vegas, Vol. 16, No. 1.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., Zeithaml, V.A. (1988), "SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Hal. 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., Zeithaml, V.A. (1991), "Understanding Customer Expectations of Service", *Sloan Management Review*, Vol. 32, No. 3.

- Ramaiyah, A., Md. Zain, A.N., Ahmad, H., (2007), *Exploring the Dimensions of Service Quality in Higher Education Research*, Regional conference on quality in higher education “Quality driven initiatives: sharing good practices in higher education”, Unpublished.
- Supranto, J. (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan ketiga, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Lampiran 1: Desain Kuesioner Kepuasan Konsumen

Kuesioner Kepuasan Konsumen

Kepada Yth. Bapak/Ibu di tempat,
Kami mahasiswa Magister Manajemen Teknologi Institut Teknologi Sepuluh Nopember dengan identitas sebagai berikut :

Daniel Ekaputra
Nrp. 9112201405

Saat ini sedang mengerjakan tesis yang berjudul: “Peningkatan Kepuasan Konsumen pada Bisnis Restoran Menggunakan *Quality Function Deployment*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan respon teknis yang paling mempengaruhi peningkatan kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak restoran untuk menentukan respon teknis yang hendak dilakukan serta membantu menentukan urutan dalam melakukan tindakan perbaikan.

Oleh karena itu kami mohon kesediaan Bapak / Ibu untuk bersedia meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuesioner yang nantinya akan sangat kami butuhkan dalam melengkapi bahan tesis kami. Sebelumnya kami ucapkan banyak terima kasih atas kesediaan Bapak / Ibu meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner kami.

BAGIAN I:

Berilah tanda ✓ untuk setiap pertanyaan di bawah ini.

1. Apakah Anda sudah lebih dari 5x berkunjung ke restoran Fusion?
☐ Ya ☐ Tidak
2. Apakah Anda pernah berkunjung ke J.Co cabang CiTo Surabaya?
☐ Ya ☐ Tidak
3. Apakah Anda pernah berkunjung ke Papa Ron’s cabang CiTo Surabaya?
☐ Ya ☐ Tidak

Contact Person:

Daniel Ekaputra
081938302390 / daniel.ekaputra@rocketmail.com

Lampiran 1: Desain Kuesioner Kepuasan Konsumen (Lanjutan)

BAGIAN II

Berilah Tanda ✓ pada Salah Satu Peringkat di Kolom Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan untuk Setiap Faktor.

* 1: sangat tidak penting, 2: tidak penting, 3: netral, 4: penting, 5: sangat penting

| | | Menurut Anda, seberapa pentingkah faktor tersebut? |
|----------------|--|--|
| | | Tingkat Kepentingan* |
| No | Keterangan | 1 2 3 4 5 |
| Tangible | 1 Varietas makanan dan minuman pada menu | |
| | 2 Kenyamanan tempat duduk | |
| | 3 Kebersihan restoran | |
| | 4 Desain interior restoran | |
| | 5 Penampilan karyawan | |
| | 6 Ketersediaan area merokok | |
| | 7 Brosur yang informatif | |
| | 8 Adanya background music | |
| Reliability | 9 Adanya sistem reservasi | |
| Responsiveness | 10 Kecepatan pemrosesan pembayaran | |
| | 11 Kecepatan pemrosesan permintaan khusus (tambahan piring, sendok, dll) | |
| Assurance | 12 Pengetahuan karyawan terhadap makanan dan minuman | |
| | 13 Kemampuan karyawan dalam menyajikan makanan | |
| | 14 Kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan dan keluhan | |
| | 15 Adanya kompensasi jika terjadi kesalahan dari pihak restoran | |
| | 16 Kesopanan dan keramahan karyawan | |
| Empathy | 17 Kerelaan karyawan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan | |

Lampiran 1: Desain Kuesioner Kepuasan Konsumen (Lanjutan)

** 1: sangat tidak puas, 2: tidak puas, 3: netral, 4: puas, 5: sangat puas

| Keterangan | Seberapa puaslah Anda dengan faktor tersebut ketika berkunjung ke restoran- restoran ini? | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|--------------------|---|---|---|---|------------------------|---|---|---|---|
| | Fusion | | | | | Tingkat Kepuasan** | | | | | Papa Ron's (cbg. CiTo) | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Varietas makanan dan minuman pada menu | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kenyamanan tempat duduk | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kebersihan restoran | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desain interior restoran | | | | | | | | | | | | | | | |
| Penampilan karyawan | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ketersediaan area merokok | | | | | | | | | | | | | | | |
| Brosur yang informatif | | | | | | | | | | | | | | | |
| Adanya background music | | | | | | | | | | | | | | | |
| Adanya sistem reservasi | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kecepatan pemrosesan pembayaran | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kecepatan pemrosesan permintaan khusus | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pengetahuan karyawan terhadap makanan dan minuman | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kemampuan karyawan dalam menyajikan makanan | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan & keluhan | | | | | | | | | | | | | | | |
| Adanya kompensasi jika terjadi kesalahan dari pihak restoran | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kesopanan dan keramahan karyawan | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kerelaan karyawan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan | | | | | | | | | | | | | | | |

Lampiran 2: Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan

| Tingkat Kepentingan | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nomor responden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Varietas makanan dan minuman pada menu | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 |
| Kenyamanan tempat duduk | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 |
| Kebersihan restoran | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| Desain interior restoran | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 |
| Penampilan karyawan | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| Ketersediaan area merokok | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 |
| Brosur yang informatif | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 |
| Adanya background music | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 |
| Adanya sistem reservasi | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| Kecepatan pemrosesan pembayaran | 5 | 2 | 1 | 4 | 2 |
| Kecepatan pemrosesan permintaan khusus (tambahan piring, sendok, dll) | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| Pengetahuan karyawan terhadap makanan dan minuman | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 |
| Kemampuan karyawan dalam menyajikan makanan | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 |
| Kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan dan keluhan | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 |
| Adanya kompensasi jika terjadi kesalahan dari pihak restoran | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 |
| Kesopanan dan keramahan karyawan | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| Kerelaan karyawan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 |

| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 |
| 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 |
| 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 |
| 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 5 | 3 |
| 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 5 |

Lampiran 2: Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan (Lanjutan)

| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 |
| 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 |
| 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 4 |
| 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 |
| 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 |
| 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 |

| 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 1 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 5 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 |
| 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 |
| 4 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 1 |
| 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 |
| 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 |
| 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 |

Lampiran 2: Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan (Lanjutan)

| 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 | 73 | 74 | 75 | 76 | 77 | 78 | 79 | 80 | 81 | 82 | 83 | 84 | 85 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 |
| 4 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 |

| 86 | 87 | 88 | 89 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 | 95 | 96 | 97 | 98 | 99 | 100 | Bobot |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|
| 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2.94 |
| 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3.18 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3.02 |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3.07 |
| 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2.75 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2.85 |
| 4 | 4 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3.01 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3.27 |
| 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2.81 |
| 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2.95 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2.84 |
| 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3.03 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3.13 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3.24 |
| 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2.89 |
| 3 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2.97 |
| 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2.98 |

Lampiran 3: Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Fusion

| Tingkat Kepuasan (Fusion) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nomor responden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Varietas makanan dan minuman pada menu | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 |
| Kenyamanan tempat duduk | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 |
| Kebersihan restoran | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 |
| Desain interior restoran | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 |
| Penampilan karyawan | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| Ketersediaan area merokok | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 |
| Brosur yang informatif | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 |
| Adanya background music | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 |
| Adanya sistem reservasi | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| Kecepatan pemrosesan pembayaran | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| Kecepatan pemrosesan permintaan khusus (tambahan piring, sendok, dll) | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| Pengetahuan karyawan terhadap makanan dan minuman | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| Kemampuan karyawan dalam menyajikan makanan | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 |
| Kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan dan keluhan | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 |
| Adanya kompensasi jika terjadi kesalahan dari pihak restoran | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| Kesopanan dan keramahan karyawan | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 |
| Kerelaan karyawan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 |

| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 | 3 |
| 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 |
| 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 |
| 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 |
| 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 |
| 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 1 | 5 |
| 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 |
| 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 |
| 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 |

Lampiran 3: Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Fusion (Lanjutan)

| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 |
| 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 |
| 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 |
| 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 |
| 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 |
| 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 |
| 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 |
| 4 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 5 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 |

| 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 |
| 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 |
| 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 |
| 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 |

Lampiran 3: Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Fusion (Lanjutan)

| 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 | 73 | 74 | 75 | 76 | 77 | 78 | 79 | 80 | 81 | 82 | 83 | 84 | 85 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 |
| 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 |
| 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 2 |
| 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 |
| 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 |

| 86 | 87 | 88 | 89 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 | 95 | 96 | 97 | 98 | 99 | 100 | Bobot |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|
| 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 3.04 |
| 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2.67 |
| 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3.07 |
| 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3.25 |
| 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 2.78 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2.97 |
| 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2.9 |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3.05 |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2.97 |
| 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2.7 |
| 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3.03 |
| 1 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3.12 |
| 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 2 | 5 | 2.87 |
| 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2.96 |
| 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3.17 |
| 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2.95 |
| 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3.08 |

Lampiran 4: Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan J.Co

| Tingkat Kepuasan (J.Co) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nomor responden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Varietas makanan dan minuman pada menu | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 |
| Kenyamanan tempat duduk | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 |
| Kebersihan restoran | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 |
| Desain interior restoran | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 |
| Penampilan karyawan | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| Ketersediaan area merokok | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| Brosur yang informatif | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| Adanya background music | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| Adanya sistem reservasi | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| Kecepatan pemrosesan pembayaran | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 |
| Kecepatan pemrosesan permintaan khusus (tambahan piring, sendok, dll) | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| Pengetahuan karyawan terhadap makanan dan minuman | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 |
| Kemampuan karyawan dalam menyajikan makanan | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 |
| Kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan dan keluhan | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| Adanya kompensasi jika terjadi kesalahan dari pihak restoran | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 |
| Kesopanan dan keramahan karyawan | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| Kerelaan karyawan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 |

| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 3 | 2 | 4 |
| 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 |
| 3 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 |
| 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 1 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 |
| 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 |
| 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 |

Lampiran 4: Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan J.Co (Lanjutan)

| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 |
| 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 |
| 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 |
| 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 |
| 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 |
| 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |

| 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 |
| 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 |
| 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 |
| 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 |
| 5 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 |
| 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 |
| 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 |
| 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 |
| 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 |

Lampiran 4: Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan J.Co (Lanjutan)

| 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 | 73 | 74 | 75 | 76 | 77 | 78 | 79 | 80 | 81 | 82 | 83 | 84 | 85 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 |
| 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 |
| 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 |
| 4 | 5 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 |

| 86 | 87 | 88 | 89 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 | 95 | 96 | 97 | 98 | 99 | 100 | Bobot |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|
| 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3.12 |
| 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2.96 |
| 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2.94 |
| 2 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3.06 |
| 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3.09 |
| 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3.05 |
| 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 3.10 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2.99 |
| 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3.01 |
| 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2.80 |
| 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3.07 |
| 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3.00 |
| 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3.10 |
| 3 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2.95 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2.97 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.12 |
| 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 2.93 |

Lampiran 5: Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Papa Ron's

| Tingkat Kepuasan (Papa Ron's) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nomor responden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Varietas makanan dan minuman pada menu | 3 | 2 | 5 | 1 | 2 |
| Kenyamanan tempat duduk | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 |
| Kebersihan restoran | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 |
| Desain interior restoran | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| Penampilan karyawan | 2 | 5 | 1 | 4 | 3 |
| Ketersediaan area merokok | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| Brosur yang informatif | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 |
| Adanya background music | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| Adanya sistem reservasi | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| Kecepatan pemrosesan pembayaran | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 |
| Kecepatan pemrosesan permintaan khusus (tambahan piring, sendok, dll) | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 |
| Pengetahuan karyawan terhadap makanan dan minuman | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 |
| Kemampuan karyawan dalam menyajikan makanan | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| Kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan dan keluhan | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| Adanya kompensasi jika terjadi kesalahan dari pihak restoran | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 |
| Kesopanan dan keramahan karyawan | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Kerelaan karyawan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 |

| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 5 | 1 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 |
| 5 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 1 |
| 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 5 |
| 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 |
| 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 |
| 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 |

**Lampiran 5: Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Papa Ron's
(Lanjutan)**

| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| 4 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 2 | 5 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 2 |
| 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 1 |
| 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 3 |

| 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 |
| 5 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 |
| 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 |
| 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 |
| 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 |
| 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 |
| 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 |
| 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 |
| 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 |

**Lampiran 5: Hasil Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Papa Ron's
(Lanjutan)**

| 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 | 73 | 74 | 75 | 76 | 77 | 78 | 79 | 80 | 81 | 82 | 83 | 84 | 85 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 5 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 4 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 |
| 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 |
| 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 |
| 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 5 |

| 86 | 87 | 88 | 89 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 | 95 | 96 | 97 | 98 | 99 | 100 | Bobot |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 3.12 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2.99 |
| 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2.90 |
| 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3.12 |
| 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3.09 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3.14 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2.83 |
| 5 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 2.97 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3.23 |
| 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3.08 |
| 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2.95 |
| 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3.14 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2.75 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3.09 |
| 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3.11 |
| 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3.00 |
| 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3.14 |

Lampiran 6: *House of Quality*

| | | Menambah jenis makanan dan minuman | Melakukan perawatan peralatan penunjang (meja, kursi, komputer dll) | Menambah jumlah tenaga kerja | Mempertajakan tenaga kerja yang ahli | Memperluas area merokok | Menyewa desainer yang ahli | Memperbarui daftar lagu | Menambah jumlah meja dan kursi | Menambah jumlah alat makan | Membuat standar pelayanan | Melakukan pelatihan pada tenaga kerja | Relative importance | Fusion | J.Co | Papa Ron's | Planned rating | Improvement ratio | Sales point | Final importance rating of customer's needs | |
|--|---|--|---|------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|--------------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------------------------|---------------------|--------|------|------------|----------------|-------------------|-------------|---|-------|
| Voice of Customers | Tangible | Varietas makanan dan minuman pada menu | 9 | | | | | | | | | | 2.94 | 3.04 | 3.12 | 3.12 | 4 | 1.32 | 1.25 | 6.58 | |
| | | Kenyamanan tempat duduk | | 9 | | | | | 1 | | | | | 3.18 | 2.67 | 2.96 | 2.99 | 4.5 | 1.69 | 1.5 | 11.38 |
| | | Kebersihan restoran | | | | | | | | | | | | 3.02 | 3.07 | 2.94 | 2.90 | 4.5 | 1.47 | 1.5 | 9.89 |
| | | Desain interior restoran | | | | | | | 9 | | 1 | | | 3.07 | 3.25 | 3.06 | 3.12 | 3.25 | 1 | 1.5 | 4.88 |
| | | Penampilan karyawan | | | | | | | | | | | | 2.75 | 2.78 | 3.09 | 3.09 | 2.78 | 1 | 1 | 2.78 |
| | Reliability | Kebersediaan area merokok | | | | | | | | 9 | | | | 2.85 | 2.97 | 3.05 | 3.14 | 2.97 | 1 | 1 | 2.97 |
| | | Brosur yang informatif | | | | | | 9 | | | | | | 3.01 | 2.90 | 3.10 | 2.83 | 2.90 | 1 | 1.25 | 3.63 |
| | | Adanya background music | | | | | | | | | | | | 3.27 | 3.05 | 2.99 | 2.97 | 3.05 | 1 | 1 | 3.05 |
| | | Adanya sistem reservasi | | | | | | | | 9 | | | | 2.81 | 2.97 | 3.01 | 3.23 | 2.97 | 1 | 1.25 | 3.71 |
| | | Kecepatan pemrosesan pembayaran | | | | | | | | | | 3 | | 3 | 2.95 | 2.70 | 2.80 | 3.08 | 2.70 | 1 | 1 |
| Assurance | Kecepatan pemrosesan permintaan khusus (tambahan pingir, sendok, dll) | | | | | | | | | 9 | | | 3 | 2.84 | 3.03 | 3.07 | 2.95 | 3.03 | 1 | 1 | 3.03 |
| | Pengetahuan karyawan terhadap makanan dan minuman | | | | | | | | | | | | 9 | 3.03 | 3.12 | 3.00 | 3.14 | 4 | 1.28 | 1.25 | 6.41 |
| | Kemampuan karyawan dalam menyajikan makanan | | | | | | | | | 9 | | | 9 | 3.13 | 2.87 | 3.10 | 2.75 | 4 | 1.39 | 1.25 | 6.97 |
| Empathy | Kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan dan keluhan | | | | | | | | | | | | 1 | 3.24 | 2.96 | 2.95 | 3.09 | 2.96 | 1 | 1 | 2.96 |
| | Adanya kompensasi jika terjadi kesalahan dari pihak restoran | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Kesopanan dan keramahan karyawan | | | | | | | | | | 3 | | 2.89 | 3.17 | 2.97 | 3.11 | 3.17 | 1 | 1 | 3.17 | |
| Importance rating of technical responses | Kesalahan karyawan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan | | | | | | | | | | | | 9 | 2.97 | 2.95 | 3.12 | 3.00 | 2.95 | 1 | 1.25 | 3.69 |
| | Importance rating of technical responses | 59.21 | 102.39 | 81.25 | 138.48 | 37.87 | 87.88 | 27.45 | 65.02 | 27.27 | 150.33 | 201.47 | | 2.98 | 3.08 | 2.93 | 3.14 | 3.08 | 1 | 1 | 3.08 |

<

BIOGRAFI



Penulis dilahirkan di Semarang, 17 Juli 1990 dan merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Penulis besar di Surabaya dan telah menempuh pendidikan formal yang dimulai dari SD Kristen Cita Hati Surabaya (1997-2002), SMP Kristen Gloria Surabaya (2002-2005), SMA Kristen Gloria Surabaya (2005-2008). Setelah melalui pendidikan dasar selama 12 tahun, penulis kemudian melanjutkan pendidikan sarjana pada jurusan teknik elektro di Universitas Kristen Petra Surabaya dengan bidang keahlian teknik elektronika selama 4 tahun, yaitu pada tahun 2008 sampai 2012. Setelah menyelesaikan pendidikan sarjana, penulis melanjutkan pendidikan magister pada tahun 2013 di Magister Manajemen Teknologi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya dengan bidang keahlian manajemen industri.

Untuk menyelesaikan tesisnya yang berjudul “Peningkatan Kepuasan Konsumen pada Bisnis Restoran Menggunakan *Quality Funtion Deployment* (Studi Kasus di Restoran Fusion Surabaya)”, penulis melakukan penelitian dan pengambilan data di Restoran Fusion yang terletak di City of Tomorrow Surabaya. Penulis menyelesaikan pendidikan magister dengan masa studi 1,5 tahun, yaitu pada tahun 2013 hingga 2014.

Daniel Ekaputra

HP : 081938302390

E-mail : daniel.ekaputra@rocketmail.com